

**Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan  
Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 - Service  
Operation pada Flexible Learning  
(Studi Kasus : Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga)**

**Laporan Penelitian**

**Diajukan kepada  
Fakultas Teknologi Informasi  
untuk memperoleh Gelar Sarjana Informasi**



**Peneliti:  
Irma Yuanita Trisnasari (682008079)**

**Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Satya Wacana  
Salatiga**

**September 2014**

**Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan  
Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 - Service  
Operation Pada Flexible Learning  
(Studi Kasus : Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga)**

Oleh,

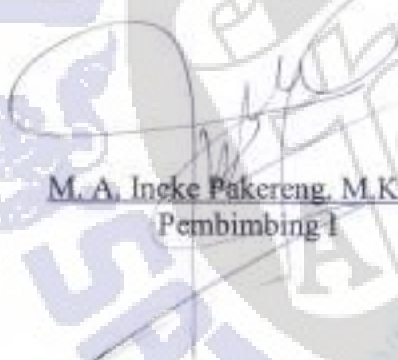
**Irma Yuanita Trisnasari**

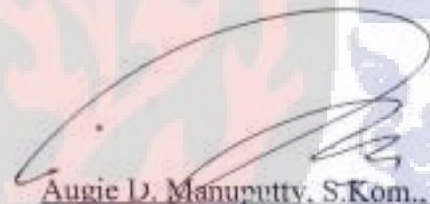
**NIM : 682008079**

Artikel Ilmiah

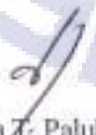
Diajukan Kepada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi  
guna memenuhi sebagian dari persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Sistem  
Informasi


Disetujui oleh,

  
M. A. Ineke Pakereng, M.Kom.  
Pembimbing I

  
Augie D. Manuputty, S.Kom., M.Cs.  
Pembimbing II

Diketahui oleh,

  
Dr. Dharmaputra T. Palukahelu, M.Pd.  
Dekan

  
Augie D. Manuputty, S.Kom., M.Cs.  
Ketua Program Studi

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA  
SALATIGA  
2014**

## Lembar Pengesahan

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 - Service Operation* Pada *Flexible Learning* (Studi Kasus : Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga)


Nama Mahasiswa : Irma Yuanita Trisnasari


NIM : 682008079

Program Studi : Sistem Informasi

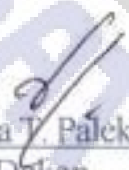
Fakultas : Teknologi Informasi


Menyetujui,

  
M. A. Ineke Pakereang, M.Kom.  
Pembimbing I

  
Augie D. Manuputty, S.Kom., M.Cs.  
Pembimbing II

Mengesahkan,

  
Dr. Dharmaputra T. Palekahelu, M.Pd.  
Dekan

  
Augie D. Manuputty, S.Kom., M.Cs.  
Ketua Program Studi

Dinyatakan Lulus Ujian tanggal: 7 Februari 2014

Penguji:

1. Rudy Latuperissa, S.E., M.Cs.
2. Charitas Fibriani, S.Kom., M.Eng.


## Pernyataan

Laporan Penelitian berikut ini :

Judul : Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 - Service Operation* Pada *Flexible Learning* (Studi Kasus : Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga)

Pembimbing : 1. M. A. Ineke Pakereng, M.Kom.  
2. Augie D. Manuputty, S.Kom., M.Cs.

Adalah benar hasil karya saya :

Nama : Irma Yuanita Trisnasari

Nim : 682008079

Saya menyatakan tidak mengambil sebagian atau seluruhnya dari hasil karya orang lain kecuali sebagaimana yang tertulis pada daftar pustaka.

Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam penulisan karya ilmiah.

1956

Salatiga, Januari 2014



Irma Yuanita Trisnasari





FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA

Jalan Diponegoro 52 – 60  
Phone. (0296) 321212 (Hunting)  
Fax. (0296) 321433  
E-mail: [ti@uksw.edu](mailto:ti@uksw.edu)  
Salatiga 50711 – INDONESIA



LEMBAR PERSETUJUAN PUBLISH JURNAL

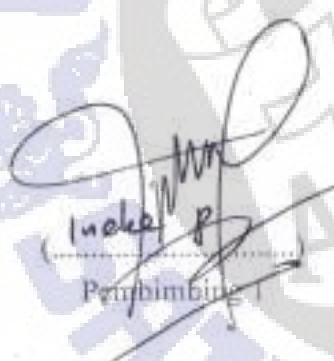
Dengan mempertimbangkan isi dari jurnal mahasiswa :

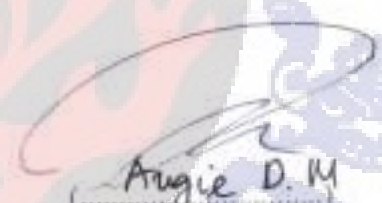
Nama Mahasiswa : Irma Yvanita Trisnawati  
NIM : 68 2008 079

Maka jurnal ini dinyatakan :


LAYAK TERBIT / TIDAK LAYAK TERBIT

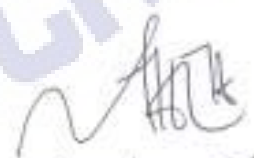
Menyetujui,

  
Pembimbing 1

  
Pembimbing 2

Mengetahui,

  
Penguji 1

  
Penguji 2



## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IRMA YUANITA TRISNASARI  
NIM : 682008079 Email : IRMAYUANITA11@GMAIL.COM  
Fakultas : TEKNOLOGI INFORMASI Program Studi : SISTEM INFORMASI  
Judul tugas akhir : EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN  
INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) VERSION  
3 - SERVICE OPERATION PADA FLEXIBLE LEARNING (STUDI KASUS : UNIVERSITAS KRISTEN  
SATYA WACANA SALATIGA)  
Pembimbing : 1. M. A. INEKE PAKERENG, M. KOM  
2. AUGIE D. MANUPUTTY, S. KOM, M. CS.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

Salatiga, 20 FEBRUARI 2014

METERAI  
TEMPEL

4F7F3ACF12B126455

6000



IRMA YUANITA T.



## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IRMA YUANITA TRISNAPARI  
NIM : 082008078 Email : IRMAYUANITA11@GMAIL.COM  
Fakultas : TEKNOLOGI INFORMASI Program Studi : SISTEM INFORMASI  
Judul tugas akhir : EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
MENGUNAKAN INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY  
(ITIL) VERSION 3- SERVICE OPERATION PADA FLEXIBLE LEARNING  
(STUDI KASUS : UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA SALATIGA)

Dengan ini saya menyerahkan hak non-eksklusif\* kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA\*\*

\* Hak yang tidak berarti hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengupload hasil karya mereka masih memiliki hak cipta atas karya tersebut.

\*\* Hanya akan mengupload halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus disertai dengan penjelasan alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/prodekan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 20 FEBRUARI 2019

(IRMA YUANITA T.)

Mengetahui,

(M.A. INEKE PAMBAKREN, M.KOM)

(AUGIE MANUPUTTY, S.KOM, M.CS)



**Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 - Service Operation* Pada *Flexible Learning* (Studi Kasus : Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga)**

**<sup>1)</sup>Irma Yuanita trisnasari, <sup>2)</sup>M. A. Ineke Pakereng, <sup>3)</sup>Augie David Manuputty**

Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Satya Wacana  
Jl. Diponegoro 52-60 Salatiga

E-mail: <sup>1)</sup>irmayuanita11@gmail.com, <sup>2)</sup>inekep200472@yahoo.com,  
<sup>3)</sup>augiemanuputty@gmail.com

***Abstract***

*Flexible Learning is an application to assist the academic activities of an educational institution. Satya Wacana Christian University Salatiga is one university that utilizes the application. However, until now many academics who can not take advantage of the application to the maximum. Evaluation of information technology service management is required to assess the operational management of the Flexible Learning. Evaluation is done using the framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 Domain Service Operation. Data was collected through observation, questionnaire and interview. The results showed that the performance of services in Application Flearn Satya Wacana Christian University according to ITIL framework Service Operations domain is already good but with some finding problems that can disrupt the continuity of the application.*

**Keywords :** ITIL V3, Service Operation, IT Service Management.

**Abstrak**

*Flexible Learning* merupakan suatu aplikasi untuk membantu kegiatan akademik suatu lembaga pendidikan. Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga merupakan salah satu universitas yang memanfaatkan aplikasi tersebut. Namun sampai saat ini banyak civitas akademika yang belum bisa memanfaatkan aplikasi tersebut dengan maksimal. Evaluasi manajemen layanan teknologi informasi diperlukan untuk menilai manajemen operasional *Flexible Learning* tersebut. Evaluasi dilakukan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 domain Service Operations*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, kuisioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja layanan Aplikasi *Flearn* di Universitas Kristen Satya Wacana menurut *framework ITIL domain Service Operations* adalah sudah baik namun dengan beberapa temuan masalah yang dapat mengganggu keberlangsungan aplikasi.

**Kata Kunci :** ITIL V3, Service Operation, Manajemen Layanan TI.

---

<sup>1)</sup> Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Jurusan Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

<sup>2)</sup> Staf Pengajar Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

<sup>3)</sup> Staf Pengajar Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.